

# Forfaits services pour terminaux de paiement

## SUISSE

Grâce à notre gamme complète de services, nous vous offrons l'assistance en accord à vos besoins pour vous et votre entreprise.

Notre grande équipe spécialisée est là pour vous assister et s'assurer que toutes vos questions et éventuelles pannes concernant votre terminal de paiement soient résolues. De plus, tous les terminaux de paiement de Worldline sont compatibles EMV/ep2 et répondent aux normes de sécurité applicables par les organisations internationales de cartes.

## Livraison et installation

Pour activer votre terminal, l'une des deux options d'installation est requise:

	Activation	Installation sur site
Activation	●	●
Test de fonctionnement	●	●
Livraison	●	●
Mise en service sur site	-	●
Instruction sur site	-	●

### ACTIVATION

Tous les moyens de paiement et tous les services commandés sont connectés au terminal afin qu'il soit prêt à fonctionner.

### TEST DE FONCTIONNEMENT

À la livraison, le terminal est équipé de la dernière version de logiciel. Les moyens de paiement et les services supplémentaires que vous avez commandés sont testés de manière approfondie.

### LIVRAISON

Le terminal de paiement est emballé par nos soins et vous est envoyé par la poste.

### MISE EN SERVICE SUR SITE

Un technicien de service installe le terminal sur place et le met en service (rendez-vous après coordination par téléphone). Il vérifie et teste dans la mesure du possible les moyens de paiement et les services complémentaires activés pour vous et s'assure ainsi de leur fonctionnement sans faille.

### FORMATION SUR SITE

Vous et votre personnel de vente recevrez sur site une formation complète sur le fonctionnement du terminal avec toutes ses caractéristiques et les services supplémentaires activés.

# Fonctionnement du terminal et réparation

L'un des packs de service est indispensable pour le fonctionnement de votre terminal:

	Light*	Comfort	Pro	Pro+	Top account**
Fonctionnement du système	●	●	●	●	●
Assistance téléphonique gratuite	●	●	●	●	●
Journal des transactions	●	●	●	●	●
Mise à jour du logiciel	●	●	●	●	●
Réparation		Envoi postal	Sur site dans les 24 heures les jours ouvrables	Sur site dans les 5 heures 365 jours par an	Sur site dans les 5 heures 365 jours par an
Extension de garantie	-	●	●	●	●
Mise en service & formation sur site	-	-	●	●	-
Changement de lieu	-	-	●	●	-

\* Uniquement valable pour les terminaux en achat

\*\* Condition: 50 terminaux en fonctionnement

## FONCTIONNEMENT DU SYSTÈME

Nous assurons la maintenance de l'exploitation des systèmes nécessaires au traitement des transactions par carte.

### ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE 24 H/7

Notre équipe d'assistance répond à toutes vos questions concernant le terminal de paiement – gratuitement 24 heures sur 24, 365 jours par an.

### JOURNAL DES TRANSACTIONS

Avec le journal des transactions, vous avez une vue d'ensemble de vos ventes sans espèce des moyens de paiement acceptés au point de vente (POS) et dans la boutique en ligne. Vous recevrez chaque jour par courriel la clôture journalière sous une forme clairement structurée.

### MISE À JOUR DU LOGICIEL

Dès qu'une mise à jour de logiciel est disponible, elle est automatiquement installée sur votre terminal. De cette manière, nous nous assurons que votre terminal est toujours à la pointe des dernières évolutions logicielles et qu'il répond aux normes de sécurité les plus strictes.

## RÉPARATION

- **Envoi postal**  
Vous envoyez le terminal défectueux et vous le recevez, réparé et révisé par la poste.
- **Sur site dans les 24 heures les jours ouvrables**  
Du lundi au samedi (8 h 00 à 18 h 00), vous bénéficiez d'une intervention dans les 24 heures sur site grâce à notre service de réparation ou au remplacement du terminal.
- **Sur site dans les 5 heures 365 jours par an**  
Du lundi au dimanche (8 h 00 à 18 h 00), vous bénéficiez d'une intervention très rapide, dans les 5 heures sur site grâce à notre service de réparation ou au remplacement du terminal.

## EXTENSION DE GARANTIE

L'extension de garantie couvre tous les dysfonctionnements et défauts, à l'exception du vandalisme, du vol, de la perte et des dommages intentionnels.

## MISE EN SERVICE & FORMATION SUR SITE

La mise en service et une formation détaillée sur site sont incluses comme décrit en page 1.

## CHANGEMENT DE LIEU

Si votre entreprise possède plusieurs sites, les terminaux de paiement peuvent être déplacés d'un site à un autre sans frais supplémentaires.

Les coordonnées de votre interlocuteur local sont disponibles sous: [worldline.com/merchant-services/contacts](https://worldline.com/merchant-services/contacts)

